



TURISMÓLOGO

LEIA COM ATENÇÃO

- 01** Só abra este caderno após ler todas as instruções e quando for autorizado pelos fiscais da sala.
 - 02** Preencha os dados pessoais.
 - 03** Autorizado o início da prova, verifique se este caderno contém 50 (cinquenta) questões; se não estiver completo, exija outro do fiscal da sala.
 - 04** Todas as questões desta prova são de múltipla escolha, apresentando uma só alternativa correta.
 - 05** Ao receber a folha de respostas, confira o nome da prova, seu nome e número de inscrição. Qualquer irregularidade observada, comunique imediatamente ao fiscal.
 - 06** Assinale a resposta de cada questão no corpo da prova e só depois transfira os resultados para a folha de resposta.
 - 07** Para marcar a folha de respostas, utilize apenas caneta esferográfica preta e faça as marcas de acordo com o modelo (●).
- A marcação da folha de resposta é definitiva, não admitindo rasuras.**
- 08** Só marque uma resposta para cada questão.
 - 09** Não risque, não amasse, não dobre e não suje a folha de respostas, pois isso poderá prejudicá-lo.
 - 10** Se a Comissão verificar que a resposta de uma questão é dúbia ou inexistente, a questão será posteriormente anulada e os pontos a ela correspondentes, distribuídos entre as demais.
 - 11** Os fiscais não estão autorizados a emitir opinião nem prestar esclarecimentos sobre os conteúdos das provas. Cabe única e exclusivamente ao candidato interpretar e decidir.
 - 12** Não será permitido o uso de telefones celulares, bips, pagers, palm tops ou aparelhos semelhantes de comunicação e agendas eletrônicas, pelos candidatos, durante a realização das provas.

DURAÇÃO DESTA PROVA: 4 HORAS

Nome _____

Identidade _____ **Órgão Exp.:** _____

Assinatura _____



TEXTO 1

Trabalho e ética

A palavra “ética” vem do grego “ethos”, significando modo de ser, caráter, conduta, e os filósofos consideram a ética como algo imprescindível para estudar o ser humano e sua convivência com os outros, constituindo uma sociedade saudável e equilibrada.

Com escândalos estampando as manchetes dos jornais e a conseqüente impunidade dos envolvidos do alto escalão, todos se perguntam: esse modelo de ética e moral tem que ser revisto? Deixa de ser antiético forjar algum relatório na empresa para obter benefício próprio? Subornar um segurança para não registrar visitas à empresa fora de hora ou desvio de materiais da empresa ou uso da frota para fins não publicáveis?

Moral, por outro lado, é um conjunto de normas que norteiam as ações do ser humano, como costumes, conduta, valores, e que podem mudar de acordo com a região devido às influências culturais e históricas. Moral e ética não devem ser confundidas: moral é normativa, e ética busca a justificativa de ações do indivíduo em diversas situações. Exemplo: colocar um bem da empresa dentro da meia é algo imoral, é roubo. O autor conhece as conseqüências, mas eticamente não se detém, pois seu “freio moral” está deturpado por novos valores que supõem sejam os corretos, apesar de individualistas e obscenos.

Também a Lei não pode ser confundida com a ética, embora a Lei tenha seus princípios nela baseados. É importante lembrar que tudo começa na formação que os pais dão aos filhos e em como os valores adquiridos evoluem ao longo da vida da criança, na escola. Pais ausentes criarão indivíduos totalmente imprevisíveis, e isso pode ser um risco à sociedade, já que cada um reage de maneira diferente a traumas e carências.

Numa empresa, o dono é o responsável pelos atos que sua equipe realiza enquanto trabalha. Produzir algo com qualidade inferior e vendê-lo como primeira linha possibilita que o consumidor acione a Justiça para o cumprimento da ética e de seus direitos. Preconceitos, abuso de poder, assédio moral e sexual também estão na lista.

As profissões têm o seu próprio Código de Ética, que é um conjunto de normas de cumprimento obrigatório, derivadas da ética, frequentemente incorporadas à lei pública. Nesses casos, os princípios éticos passam a ter força de lei. Mesmo nos casos em que esses códigos não estão incorporados à lei, seu estudo tem alta probabilidade de exercer influência, por exemplo, em julgamentos nos quais se discutam fatos relativos à conduta profissional. Ademais, o seu não cumprimento pode resultar em sanções executadas pela sociedade profissional, suspensão temporária ou definitiva do direito de exercer a profissão.

Nosso padrão de moral e ética pessoal permite escalar o sucesso sem ferir nossos princípios e valores; determina nossa credibilidade perante o mercado; nos coloca em situação de destaque junto da organização a que pertencemos e nos confere seriedade e respeito. Ética, portanto, é item de fábrica que acompanha o profissional do futuro, que já obtém sucesso nos dias de hoje. É o perfil que as empresas, o país e o mundo precisam para reparar os danos causados por graves acidentes éticos e morais que possam ter ocorrido no passado.

Ramon Barros. Texto disponível em:
<http://www.artigonal.com/recursos-humanos-artigos/trabalho-etica-1801689.html>. Acesso em 17/01/2012. Adaptado.

01. Um tema pode ser abordado a partir de diversas perspectivas. No caso do Texto 1, o autor aborda o tema, privilegiadamente:

- A) em sua relação com a política.
- B) na perspectiva das relações familiares.
- C) com foco no contexto empresarial.
- D) fazendo um paralelo com a Lei.
- E) comentando os Códigos das profissões.

02. É possível reconhecer, para o Texto 1, os seguintes propósitos, EXCETO o de o autor:

- A) dissertar acerca da evolução histórica por que passou o étimo “ethos”.
- B) emitir sua opinião acerca de um tema recorrente na atualidade.
- C) marcar sua posição no que se refere a certas atitudes dos trabalhadores.
- D) comentar acerca de algo relevante para o mundo do trabalho.
- E) explicar ao leitor algumas diferenças entre “ética” e outros conceitos.

03. No que se refere a características que se evidenciam no Texto 1, analise as proposições abaixo.

- 1) Há intertextualidade explícita, no trecho: “A palavra “ética” vem do grego “ethos”.
- 2) Na quase totalidade do texto, o autor opta por seguir as regras estabelecidas pela norma padrão da língua portuguesa.
- 3) Prevalece o sentido denotativo das palavras, mais adequado aos propósitos comunicativos do autor.
- 4) Do ponto de vista tipológico, o autor privilegia as sequências narrativas, que conferem certa informalidade ao texto.

Está(ão) correta(s):

- A) 2 e 3, apenas.
- B) 2, apenas.
- C) 1, 2 e 3, apenas.
- D) 1 e 4, apenas.
- E) 1, 2, 3 e 4.

04. “Também a Lei não pode ser confundida com a ética, embora a Lei tenha seus princípios nela baseados.”. Nesse trecho, o segmento sublinhado estabelece, com o anterior, uma relação semântica de:

- A) causalidade.
- B) conformidade.
- C) conclusão.
- D) concessão.
- E) condição.

05. “Ademais, o seu não cumprimento pode resultar em sanções executadas pela sociedade profissional, suspensão temporária ou definitiva do direito de exercer a profissão.” (6º §). O termo destacado nesse trecho tem valor semântico equivalente ao de:

- A) “Por isso”.
- B) “Com tudo”.
- C) “Porquanto”.
- D) “Assim”.
- E) “Além disso”.

06. "O autor conhece as consequências, mas eticamente não se detém, pois seu "freio moral" está deturpado por novos valores que supõe sejam os corretos, apesar de individualistas e obscenos." Assinale a alternativa na qual o sentido do segmento destacado nesse trecho está mantido.

- A) pois valores novos, que supõe sejam corretos, vêm deturpando seu "freio moral", embora este seja individualista e obsceno.
- B) pois seu "freio moral" está sendo deturpado por valores que, embora sejam novos, pressupõe correção, individualismo e obscenidades.
- C) pois, devido a serem individualistas e obscenos, novos e corretos valores deturpam seu "freio moral".
- D) pois seu "freio moral" se encontra deturpado por valores individualistas, obscenos, corretos e novos.
- E) pois novos valores, supostamente corretos, ainda que individualistas e obscenos, deturpam seu "freio moral".

07. "os filósofos consideram a ética como algo imprescindível para estudar o ser humano (...)". O prefixo presente no termo destacado é uma pista para entendermos seu significado: 'de que não se pode prescindir'. Esse mesmo prefixo se encontra nas palavras abaixo, cujo significado está dado. Assinale a alternativa na qual o sentido dado para o termo está incorreto.

- A) 'Insipiência' = ignorância.
- B) 'Insólito' = sem sol.
- C) 'Improcedente' = sem fundamento.
- D) 'Impávido' = corajoso.
- E) 'Intransigente' = inflexível.

08. No segmento sublinhado no trecho: "A palavra "ética" vem do grego "ethos", significando modo de ser, caráter, conduta", as vírgulas se justificam pela mesma razão que justifica a(s) vírgula(s) no seguinte trecho:

- A) "Exemplo: colocar um bem da empresa dentro da meia é algo imoral, é roubo."
- B) "Preconceitos, abuso de poder, assédio moral e sexual também estão na lista."
- C) "seu estudo tem alta probabilidade de exercer influência, por exemplo, em julgamentos".
- D) "Pais ausentes criarão indivíduos totalmente imprevisíveis, e isso pode ser um risco à sociedade, já que cada um reage de maneira diferente a traumas e carências."
- E) "Ética, portanto, é item de fábrica que acompanha o profissional do futuro".

TEXTO 2



Imagem disponível em: www.coachingsp.wordpress.com. Acesso em 18/01/12.

09. No Texto 2, o primeiro enunciado da personagem Mafalda é mal compreendido por sua interlocutora principalmente porque esta:

- A) não tem a bagagem cultural necessária para dar o sentido correto ao termo 'Natal'.
- B) desconhece o referente do substantivo genérico 'pessoas'.
- C) não tem o necessário domínio do código utilizado pela personagem Mafalda.
- D) não consegue perceber o duplo sentido da expressão 'o melhor do Natal'.
- E) confere ao pronome 'se' um sentido reflexivo, diferente do sentido pretendido.

10. Observe a correção da forma verbal utilizada no enunciado: “Se soubesses quanto gosto de mim no Natal!”. Assinale a alternativa em que a forma verbal sublinhada está igualmente correta.

- A) Se veres a Mafalda, diga-lhe que adoro o Natal!
- B) Se dissestes palavras agradáveis, eu gostaria do Natal.
- C) Se vires cedo para casa, traz os presentes de Natal!
- D) Se todos fazessem boas ações no Natal, esta seria uma festa linda!
- E) Se propuseres mudanças, talvez eu goste do Natal.

Informática Básica

11. Qual das opções abaixo não representa um objeto da Área de trabalho do Windows 7.

- A) Ícone
- B) Tablet
- C) Plano de fundo
- D) Gadgets
- E) Atalho

12. Considere o Sistema operacional windows, com relação as ações realizados pelos programas, correlacione a segunda coluna de acordo com a primeira.

- 1) Painel de Controle () Criar e salvar arquivos texto.
- 2) Microsoft Word () Configuração do mouse, teclado, som.
- 3) Outlook () Programa usado para desenhar, colorir e editar imagens.

- 4) Microsoft Excel () Gerenciar mensagens de correio eletrônico.
- 5) Paint () Criar planilhas de folha de pagamento, orçamento, vendas e compras.

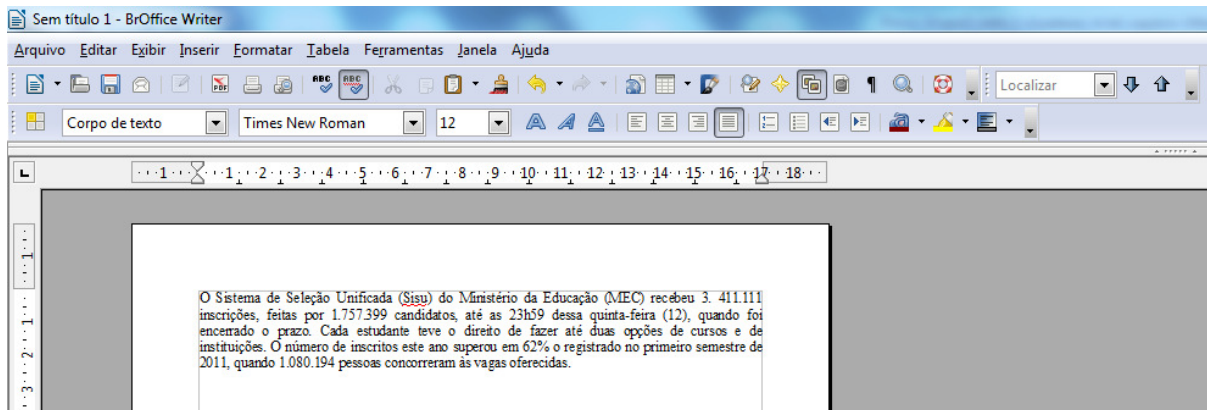
A sequência correta, de cima para baixo, é:

- A) 2, 1, 5, 4, 3.
- B) 1, 2, 5, 3, 4.
- C) 2, 1, 5, 3, 4.
- D) 1, 2, 5, 4, 3.
- E) 1, 2, 3, 4, 5.

13. Considere o aplicativo Microsoft Word do Office pertencente ao sistema operacional Windows. As ações *Selecionar* e *Copiar* enviam o texto selecionado para um local intermediário, chamado de:

- A) Barra de Rolagem.
- B) Barra de Tarefas.
- C) Área de Trabalho.
- D) Área de Transferência.
- E) Área de Notificação.

14. Office pertencente ao Sistema Operacional Linux na figura abaixo.



Podemos Salvar Como o texto em diversos formatos, EXCETO:

- A) Documento de texto ODF (.odt)
- B) Microsoft Word 97/2000/XP(.doc)
- C) Rich Text Format (.rtf)
- D) Texto (.txt)
- E) Banco de Dados (.mdb)

15. Considere o Processador de texto Writer do Open Office, pertencente ao Sistema Operacional Linux, na figura abaixo.

	A	B	C	D	E	F	G
1							
2	FEIRA DO MÊS						
3							
4	PRODUTO	QUANTIDADE	PREÇO	TOTAL PAGO			
5	Arroz	300	R\$ 1,38	R\$ 414,00			
6	Feijão	450	R\$ 1,24	R\$ 558,00			
7	Açúcar	600	R\$ 1,05	R\$ 630,00			
8	Farinha	1200	R\$ 0,90	R\$ 1.080,00			
9	Café	250	R\$ 1,50	R\$ 375,00			
10	Leite	230	R\$ 1,49	R\$ 342,70			
11	Queijo	500	R\$ 8,00	R\$ 4.000,00			
12	Carne	1600	R\$ 5,00	R\$ 8.000,00			
13	Macarrão	800	R\$ 0,70	R\$ 560,00			
14				###			
15							
16							
17							

A sequência ### indica que:

- a largura da célula é menor que o conteúdo resultante.
- houve erro na fórmula.
- o CALC não aceita esta sintaxe de função.
- trata-se de uma referência circular.
- o argumento da função =SOMA está errado.

História e Geografia de Igarassu

16. A Igreja e Convento de Santo Antônio em Igarassu possuem um estilo arquitetônico genuinamente brasileiro. Assinale a alternativa que corresponde a esse estilo.

- Rococó.
- Escola Franciscana do Nordeste.
- Barroco neoclássico.
- Escola Barroca do Nordeste.
- Escola Barroca do Brasil.

17. Durante a Revolução Praieira, o atual Município de Igarassu teve um importante destaque, pois abrigou as tropas de Manoel Pereira de Moraes. Sobre a Revolução Praieira, assinale a alternativa correta.

- Em linhas gerais, o alvo da insatisfação dos revoltosos era referente à dominação das famílias oligárquicas e ao controle do comércio, exercido pelos portugueses.
- A Revolução Praieira recebeu este nome porque os combates geralmente aconteciam no litoral.
- A revolta defendia a permanência da monarquia e a preservação da ordem com as intervenções estatais.
- A Revolução era de caráter elitista e não contou com o apoio e a adesão das camadas mais populares.
- Os revoltosos exigiam que o Estado controlasse as mídias locais, subsidiando sua manutenção e investindo em melhorias na área.

18. O _____ recebeu _____ em sua segunda visita ao Nordeste do Brasil, no ano de 1859. Nesse prédio também funcionou a _____ de Pernambuco. As palavras que completam corretamente o trecho acima são, respectivamente:

- Sobrado do Imperador – D. Pedro II – Casa de Câmara e Cadeia.
- Museu Pinacoteca – D. Pedro II – Casa de Detenção.
- Museu Histórico – D. Pedro I – Casa de Câmara e Cadeia.
- Sobrado do Imperador – D. Pedro I – Casa de Câmara e Cadeia.
- Sobrado do Imperador – D. Pedro II – Câmara Judiciária.

19. Esta questão apresenta uma afirmação e uma razão para a afirmação.

O Município de Igarassu possui solos predominantemente litólicos **PORQUE** os terrenos onde se localiza o Município são formados por rochas ígneas extrusivas originadas durante o mesozóico.

É correto afirmar que:

- A) a afirmação é verdadeira e a razão é falsa.
- B) a afirmação e a razão são falsas.
- C) a afirmação e a razão são verdadeiras, mas a razão não é a causa da afirmação.
- D) a afirmação e a razão são verdadeiras e a razão é a causa da afirmação.
- E) a afirmação é falsa e a razão é verdadeira.

20. Algumas áreas do Município de Igarassu são ocupadas por um ecossistema denominado 'manguezal'. Sobre esse assunto, analise as proposições abaixo.

- 1) Os manguezais instalam-se em costas de muitas zonas tropicais e subtropicais; é um ecossistema que sustenta uma imensa biodiversidade.
- 2) A perda do ecossistema referido provoca a redução da biodiversidade, além de provocar a erosão de áreas costeiras e afetar a qualidade das águas.
- 3) Uma das atividades produtivas que atualmente causa expressivos danos aos manguezais é a carcinocultura.
- 4) Os manguezais são ecossistemas que se situam em faixas de transição entre o ambiente marinho e o ambiente terrestre, nos locais onde os rios deságuam no mar; são habitados por espécies vegetais características de ambientes alagados e resistentes à alta salinidade.

Está(ão) correta(s):

- A) 1, apenas.
- B) 4, apenas.
- C) 2 e 3, apenas.
- D) 1, 2 e 4, apenas.
- E) 1, 2, 3 e 4.

Conhecimentos Específicos

21. Sobre as Operadoras de Turismo e Agências de Viagens, correlacione a segunda coluna de acordo com a primeira.

- 1) Operadora de Turismo () Trabalha de forma mais personalizada.
- 2) Agência de Viagens () Tem a vantagem da escala.
() Atua como atacadista.
() Atua como varejista.
() Tem volume de vendas para conseguir preços mais baixos.

A sequência correta, de cima para baixo, é:

- A) 1, 2, 1, 2, 2.
- B) 2, 1, 1, 2, 1.
- C) 2, 2, 1, 1, 2.
- D) 1, 2, 1, 1, 1.
- E) 1, 1, 1, 2, 2.

22. Quanto às Operadoras Turísticas, é incorreto afirmar que:

- A) é da competência exclusiva das Operadoras Turísticas comercializarem produtos turísticos.
- B) a elas compete prestar assessoria ao público, pois pesquisam, filtram e classificam as informações, cumprindo papéis de facilitadoras para a população em geral e de intermediárias entre empresas turísticas e consumidores.
- C) é da competência das operadoras turísticas as vendas diretas por Agências na praça, por Agências em outras praças e por Agências no exterior.
- D) é facultado o exercício das atividades das Operadoras às Agências de Viagens somente quando efetuadas dentro do território nacional, ou no caso de excursão rodoviária organizada e realizada no território nacional e complementada em países limítrofes.
- E) a elas compete a elaboração e promoção de planos, programas e itinerários de viagens ou excursões para venda ao público, através das Agências de Viagens e Turismo.

23. O turismo se preocupa com a produção e a distribuição de bens e serviços que tornam possíveis os benefícios esperados pelos turistas em viagem. Nesse contexto, os principais objetivos econômicos gerais do turismo são:

- 1) maximização da quantidade de experiência psicológica para os turistas (da utilidade dos bens e serviços).
- 2) maximização dos lucros das firmas que produzem bens para os turistas.
- 3) maximização dos impactos primários e secundários dos gastos turísticos sobre uma determinada comunidade, região ou país.
- 4) redução da quantidade de experiência psicológica para os turistas (da utilidade dos bens e serviços).
- 5) minimização dos impactos primários e secundários dos gastos turísticos sobre uma determinada comunidade, região ou país.

Estão corretas, apenas:

- A) 1 e 5.
- B) 1 e 4.
- C) 2 e 5.
- D) 2 e 3.
- E) 4 e 5.

24. Devido ao elevado grau de diversificação do produto turístico, estudos indicam que há um grande número de restrições à consecução dos objetivos econômicos do turismo estabelecidos. Por isso, é incorreto afirmar que:

- A) a demanda por bens e serviços turísticos limita a capacidade de obtenção de lucros e impactos sobre a comunidade.
- B) a oferta de atrações turísticas limita a quantidade de benefícios que os turistas podem obter e, portanto, também os lucros e os impactos econômicos sobre a comunidade.
- C) as restrições de ordem técnica e ambiental envolvem situações que tratam da capacidade física de determinado centro receptivo.
- D) as restrições temporais – de um lado o tempo disponível para viajar limita as atividades que o turista pode desenvolver, e de outro lado a duração da estação turística – não influenciam a rentabilidade dos negócios e nem o impacto dos gastos turísticos sobre a economia.
- E) os problemas relativos à indivisibilidade de determinados produtos e serviços limitam a capacidade de lucros.

25. Vistas como uma das modalidades mais significativas em termos econômicos, as Agências de Viagens representam uma importante peça da engrenagem que movimenta o fenômeno turístico. Nesse sentido, é incorreto afirmar que:

- A) as Agências de Viagens e Turismo ocupam uma posição de liderança na indústria do turismo, por impulsionarem o ato de viajar.
- B) a profissão de um agente de viagens baseia-se na confiança, visto que é a confiança dos viajantes que faz com que eles geralmente paguem adiantado, ou contra a simples garantia de serviços cuja qualidade é difícil de ser julgada antecipadamente.
- C) entre as conhecidas motivações das viagens turísticas estão as culturais e as educativas ou profissionais, nas quais os viajantes desejam conhecer sociedades diferentes, assistir a eventos históricos ou participar deles; porém, a mais conhecida é a motivação para o lazer e o entretenimento, assim como a gastronômica.
- D) a importância das Agências de Viagens pode ser atribuída principalmente ao fato de elas promoverem, juntamente com os transportes e os meios de hospedagem, o tripé do produto turístico.
- E) a função básica, exclusiva e única de uma Agência de Viagem é o assessoramento ao viajante com relação à escolha dos destinos turísticos, confecção de rotas, modalidades de alojamento, providência quanto à documentação necessária, entre outros.

26. Para viagens em grupo ao exterior, as Operadoras Turísticas devem enviar à EMBRATUR folhetos descritivos das excursões, no prazo máximo de quinze dias após sua distribuição ao público, e esses folhetos deverão conter as seguintes informações:

- A) refeições a serem fornecidas, nome dos hotéis a serem designados em cada cidade, meios de transporte utilizados em cada trecho, cálculo de tarifas, orientação quanto à compra e venda de moedas estrangeiras e costumes alimentares.
- B) roteiro completo da viagem, cálculo de tarifas, refeições a serem fornecidas, preço global da excursão, lista de preços atualizadas, horários comerciais e bancários e costumes alimentares.
- C) roteiro completo da viagem, meios de transportes utilizados em cada trecho, refeições a serem fornecidas, passeios e outros serviços incluídos no preço, preço global da excursão e nome dos hotéis a serem designados em cada cidade.
- D) roteiro completo da viagem, meios de transportes utilizados em cada trecho, costumes alimentares, passeios e outros serviços incluídos no preço, preço global da excursão e nome dos hotéis a serem designados em cada cidade.
- E) orientação quanto à compra e venda de moedas estrangeiras, meios de transportes utilizados em cada trecho, refeições a serem fornecidas, passeios e outros serviços incluídos no preço, preço global da excursão e nome dos hotéis a serem designados em cada cidade.

27. Durante a viagem, para pagamento de suas despesas, o turista poderá dispor de recursos advindos de diferentes meios. A esse respeito, assinale a alternativa incorreta.

- A) Os “travelers checks” são cheques de viagem em dólar americano ou euro, utilizados para pagamentos em hotéis, aluguel de veículos e outras despesas em viagens ao exterior.
- B) O “voucher” ou “ordem de prestação de serviços” é válido pelos serviços que nele estão indicados, pode ser reembolsado em caso de uma prestação parcial de serviço e ainda cobre todos os serviços adicionais.
- C) O “voucher” não cobre todo o serviço adicional solicitado pelo turista.
- D) Os “travelers checks” são ordens de pagamento respaldadas por uma empresa oficial que torna efetivo o montante indicado no cheque ou sua equivalência em moeda estrangeira.
- E) Nunca o utilitário dos “travelers checks” deve assiná-los antecipadamente, ou seja, antes de fazer o pagamento de suas compras.

28. Quanto à definição dos recursos utilizados pelos turistas em viagem, para pagamento de suas despesas, correlacione a coluna da esquerda com a da direita.

- | | | |
|----------------------|-----|--|
| 1) Travelers Checks | () | Um dos seus formulários refere-se ao controle contábil dos serviços solicitados ao prestador, para seu posterior pagamento, mediante a apresentação da fatura dos serviços oferecidos e utilizados pelo turista. |
| 2) Cartão de Crédito | () | O comprador é obrigado a assinar quando o adquire e, para a sua negociação, novamente no momento de sua utilização. |
| 3) Voucher | () | O de passageiro tem dois tipos distintos: o que trata de viagens no âmbito do território nacional e de viagens internacionais; neste caso, baseia-se nas normas derivadas do Convênio de Varsóvia, de 1929. |
| 4) Seguro | () | Facilita os pagamentos nas viagens, proporcionando a seus associados um crédito instantâneo. |

A sequência correta, de cima para baixo, é:

- A) 3, 1, 4, 2.
- B) 3, 2, 4, 1.
- C) 3, 4, 1, 2.
- D) 2, 1, 4, 3.
- E) 1, 3, 3, 4.

29. Quanto às infrações das Agências de Viagens, assinale (1) para as éticas e (2) para as técnicas.

- () Repasse de comissões a “free-lancers” e consumidores.
- () Seleção inadequada de fornecedores, empregados e prepostos.
- () Pagamentos, a qualquer título, a funcionários de outras agências, sem o conhecimento de seus dirigentes.
- () Oferta de vantagens predatórias em licitações.
- () Desconhecimento dos fundamentos básicos da atividade.

A sequência correta, de cima para baixo, é:

- A) 1, 2, 2, 1, 2.
- B) 1, 2, 1, 1, 1.
- C) 2, 2, 1, 2, 1.
- D) 2, 1, 2, 2, 1.
- E) 1, 2, 1, 1, 2.

30. Estabeleça a correlação correta entre os diversos pacotes operacionalizados pelas empresas de turismo e os itens que cada um contém.

- | | | |
|--|-----|--|
| 1) Excursão com pacotes rodoviários | () | Transporte, Hospedagem e Passeios. |
| 2) Mínimo de serviços em qualquer pacote | () | Ingressos para museus, Alimentação e Transporte. |
| 3) Excursão com pacotes aéreos | () | É a combinação de serviços vendidos por um único preço. |
| 4) Serviços previstos na concepção de uma excursão | () | Normalmente é incluído um passeio em cada cidade visitada. |
| 5) Pacote turístico | () | Normalmente estão incluídos vários passeios numa mesma cidade. |

A sequência correta, de cima para baixo, é:

- A) 2, 1, 4, 5, 3.
- B) 2, 4, 5, 3, 1.
- C) 4, 2, 1, 3, 5.
- D) 3, 1, 5, 4, 2.
- E) 1, 2, 3, 4, 5.

31. Assinale a alternativa em que a definição dada não corresponde ao termo apresentado.

- A) Net Price / Preço Neto é o mesmo que preço líquido, com comissionamento para agências ou operadoras (eco)turísticas.
- B) FORFAIT é uma viagem programada “sob medida”, mediante solicitação prévia do cliente. Denominada também de “forfait à demanda”, pode ser em grupo ou individual.
- C) O FAMTOUR atualmente é realizado por entidades como *Convention & Visitors Bureaux*, também para outros públicos, tais como: promotores e organizadores de eventos, a fim de apresentar a estrutura organizacional e a infraestrutura de um destino de negócios e eventos para potencializar a venda do mesmo como sede de novos eventos.
- D) Um FORFAIT inclui no mínimo hospedagem e transporte.
- E) Um FORFAIT poderá ser orçado pela Agência e pela Operadora.

32. Quanto aos serviços, produtos e atrativos turísticos, assinale a alternativa correta

- A) Os recursos turísticos caracterizam-se pelo fluxo turístico significativo e pela presença de estruturas receptivas, tais como acesso, serviços de alimentação etc.
- B) Consideram-se atrativos naturais: termas e parques nacionais, caminhos pitorescos e lugares de observação de flora e fauna.
- C) Consideram-se atrativos artificiais: temas e parques nacionais, manifestações religiosas.
- D) Consideram-se atrativos humanos: manifestações religiosas, orgulho pela cultura e o povo, hospitalidade.
- E) Produto turístico é tudo aquilo que está representado pelos serviços que podem ser vendidos separada ou conjuntamente com os atrativos e compõe-se de atrativos, facilidades e acesso.

33. Sobre a Animação Turística, é correto afirmar que:

- A) ocorre no âmbito dos meios de hospedagem e nos meios de transporte (qualquer que seja o tempo da viagem).
- B) tem por objetivo humanizar uma viagem, fazendo com que o turista se integre à mesma e seja um mero assistente.
- C) o animador promove a programação, mas não deve induzir o turista a participar da mesma; deve deixá-lo livre para optar.
- D) o animador deve determinar os conteúdos dos recursos de animação, deixando em segundo plano o conhecimento prévio dos interesses e preferências do público a que se destina.
- E) o administrador de animação, o animador social, o animador cultural e o animador recreativo/esportivo são os agentes que fazem funcionar bem um Programa de Animação.

34. A classificação dos Empreendimentos Hoteleiros tem o seguinte objetivo:

- A) orientar um público específico, em geral sobre os diferentes tipos e categorias de meios de hospedagem.
- B) orientar os consumidores quanto à compatibilidade entre qualidade oferecida e preços praticados pelos meios de hospedagem.
- C) orientar os empreendedores dos meios de hospedagem sobre qual o nível de qualidade dos serviços oferecidos, para que estes consigam se enquadrar nas diferentes categorias.
- D) orientar os consumidores sobre os aspectos físicos e quantidade de funcionários que os meios de hospedagem devem ter, para manter sua classificação.
- E) orientar o controle e a fiscalização do quadro de funcionários, para a manutenção da classificação.

35. De acordo com o programa de Regionalização do Turismo “a sustentabilidade é uma função complexa que combina de maneira particular cinco variáveis”. São elas:

- A) interdependência, reciclagem, parceria, flexibilidade e diversidade.
- B) mutabilidade, dinamicidade, diversidade, reciclagem e parceria.
- C) independência, agilidade, coletividade, diversidade e flexibilidade.
- D) dinamicidade, rigidez, segurança, dependência, bilateralidade.
- E) unilateralidade, parceria, flexibilidade, agilidade e mutabilidade.

36. A relação entre o meio ambiente natural e o turismo é conflituosa, visto que sempre existe degradação ambiental, por menor que seja o impacto sofrido no ambiente, conforme afirmam os ecologistas. São impactos negativos, EXCETO:

- A) os desvios de cursos de rios além da compactação do solo e processos erosivos.
- B) o crescimento demográfico lento.
- C) a fuga da fauna silvestre; a poluição sonora e atmosférica, pela presença de automóveis; a poluição dos corpos líquidos, por meio do despejo de efluentes não tratados, pelos hotéis e pousadas e embarcações turísticas.
- D) os incêndios provocados por fogueiras de acampamentos.
- E) a introdução de espécies exógenas e as pichações em grutas e sítios arqueológicos.

37. Quanto à capacidade de carga, assinale (F) para as afirmações falsas e (V) para as verdadeiras.

- () Atualmente, o conceito de capacidade de carga está atrelado tanto às variáveis ecológicas, quanto às sociais e culturais.
- () A determinação da capacidade de carga das destinações turísticas é uma tarefa muito complexa, pois resulta de um grande número de componentes que determinam a sua qualidade, a temperatura, o índice pluviométrico, fauna e flora, estado dos edifícios e monumentos etc.
- () A capacidade de carga social pode ser determinada por fatores como a capacidade das instalações que influenciarão a expectativa dos residentes em relação aos visitantes, eliminando a resistência à vinda dos turistas.
- () A capacidade de carga pode mudar com a época do ano, estações etc.
- () A capacidade de carga é imutável; uma vez determinada, não muda nunca.

A sequência correta, de cima para baixo, é:

- A) V, V, V, F, F.
- B) V, V, F, F, F.
- C) V, F, V, V, F.
- D) F, F, V, F, F.
- E) F, V, F, F, V.

38. São razões que dificultam a operacionalização da capacidade de carga destinações turísticas, EXCETO:

- A) o ponto de capacidade de carga pode ser visto de forma diferente e conflitante por diferentes grupos.
- B) no contexto do turismo, a capacidade de carga incorpora dois elementos: o meio ambiente físico e a cultura local.
- C) os aspectos da capacidade de carga a serem considerados variam de acordo com as características do turista.
- D) a capacidade de carga física pode ser ampliada por meio do desenvolvimento de equipamentos que diminuam os impactos do uso.
- E) a comunidade fica exposta a influências externas, às diferenças socioeconômicas e culturais.

39. Para o desenvolvimento do segmento de Turismo de Negócios e Eventos, de maneira geral, necessita-se de:

- () movimentação turística para a efetivação de negócios, independente de áreas de referência técnica, científica, industrial e outras.
- () destaque no setor de comércio, principalmente para a realização de feiras.
- () associações locais fortes e articuladas, dispostas a propor candidaturas de eventos, independente das estruturas e serviços especializados para realização de encontros com ótima qualidade.
- () acesso e logística de deslocamento interno, bem como rede e serviços de comunicações.
- () forte cooperação do poder público e setor privado e condições de segurança dispensáveis.

A sequência correta, de cima para baixo, é:

- A) F, V, F, V, F.
- B) F, V, F, V, V.
- C) F, F, F, V, F.
- D) V, V, F, V, F.
- E) V, F, F, V, V.

40. Sobre a organização de eventos, é correto afirmar que:

- A) os eventos com realização em datas esporádicas são realizados temporariamente segundo a ocorrência de fatos extraordinários, porém previstos e programados. Ex: Escolha e posse do Papa.
- B) o PEfolia é um exemplo típico de evento de data fixa.
- C) o evento que tem um perfil dirigido é realizado para uma clientela heterogênea, aberta, sendo o evento limitado apenas pelo espaço físico de sua ocorrência.
- D) um evento se caracteriza exclusivamente por seu porte e data de realização.
- E) existem vários tipos de eventos, mas os mesmos podem ser realizados em quaisquer situações, bastando, para isso, adaptá-los.

41. Quanto à tipologia dos eventos, é correto afirmar que:

- A) As jornadas são promovidas por instituições de ensino, ou entidades que representam profissionais das diversas áreas do conhecimento humano. Sua característica básica é que, durante sua ocorrência, vários outros eventos se realizam em paralelo, porém sobre a mesma temática.
- B) Os congressos são promovidos por instituições de ensino, ou entidades que representam profissionais das diversas áreas do conhecimento humano. Sua característica básica é que, durante sua ocorrência, vários outros eventos se realizam em paralelo, porém sob a mesma temática.
- C) A jornada consiste numa programação promovida por grupos representativos da comunidade e destina-se a uma reflexão sobre um determinado assunto de interesse coletivo de determinada classe ou categoria profissional.
- D) Workshop é um tipo de evento em que se reúnem profissionais de determinada área do saber humano, visando à discussão de determinado assunto, e no qual se utilizam as técnicas de dramatização, expressão corporal, simulação de casos, com vistas a retratar o "status quo" de situações relativas ao tema.
- E) O fórum é dirigido a pequeno grupo de pessoas que quer aprender sobre uma tarefa, assunto, sistema ou uma área de especialização. Geralmente é bastante interativo e pode durar dias ou apenas algumas horas, a depender do tema e do objetivo.

42. Sobre a importância dos eventos e o mercado turístico, assinale (V) para as afirmações verdadeiras e (F) para as falsas.

- () Os eventos nada mais são do que programações cuidadosamente elaboradas, com o objetivo de motivar e orientar o turismo nas cidades, justamente na época da alta estação.
- () Os eventos nada mais são do que programações cuidadosamente elaboradas, com o objetivo de motivar e orientar o turismo nas cidades, justamente na época da baixa estação.
- () Dentre as potencialidades de um Núcleo Receptor para sediar um evento, a que menos se destaca é relativa à infraestrutura da cidade.
- () Um dos objetivos do calendário de eventos de um núcleo receptor é orientar os setores públicos quanto à realização de obras durante os mesmos, com o objetivo de evitar transtorno para quem atende e para quem é atendido.
- () Faz parte da estratégia de captação de eventos a elaboração de um Projeto de promoção do Núcleo Emissor.

A sequência correta, de cima para baixo, é:

- A) V, F, F, V, F.
- B) F, V, F, F, V.
- C) V, V, F, F, F.
- D) F, F, V, F, F.
- E) F, V, F, V, F.

43. Quando falamos sobre a ordem hierárquica que determina as regras de conduta dos governos e seus representantes em momentos oficiais ou particulares, e impõe: método, controle, porte, respeito e decoro, garantindo a cada cidadão a posição e o respeito que faz jus ao cargo que ocupa, reconhecido pela sociedade e autoridades, estamos nos referindo a:

- A) cerimonial.
- B) protocolo.
- C) etiqueta.
- D) normas regulamentadoras.
- E) normas técnicas.

44. Conforme a legislação vigente, a Bandeira Nacional pode ser hasteada e arriada a qualquer hora do dia ou da noite. No entanto:

- A) normalmente se faz o hasteamento às 8 horas e o arriamento às 18 horas.
- B) sugere-se seu hasteamento às 9 horas e o arriamento às 16 horas.
- C) no dia 07 de setembro, o hasteamento é realizado às 04 horas, com salva de tiros.
- D) no dia 19 de novembro, Dia da Bandeira, o hasteamento é realizado às 10 horas, com ou sem solenidades especiais.
- E) durante a noite, a Bandeira deve estar devidamente iluminada até às 20 horas.

45. Interpretando a Lei dos símbolos nacionais, em vigor, é incorreto afirmar que:

- A) será facultativa a execução do Hino Nacional na abertura de sessões cívicas, nas cerimônias religiosas a que se associe sentido patriótico, no início ou no encerramento das transmissões diárias das emissoras de rádio e televisão, bem assim para exprimir regozijo público em ocasiões festivas.
- B) nas cerimônias em que se tenha que executar um Hino Nacional Estrangeiro, isto somente pode ser feito após a execução do Hino Nacional Brasileiro.
- C) as Bandeiras em mau estado de conservação devem ser entregues a qualquer Unidade Militar, para que sejam incineradas no Dia da Bandeira, segundo o cerimonial peculiar.
- D) é obrigatório o uso das Armas Nacionais nos edifícios-sede dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário dos Estados, Territórios e Distrito Federal.
- E) o Poder Executivo regulará os pormenores de cerimoniais referentes aos Símbolos Nacionais.

46. A Política Nacional de Turismo obedece aos princípios constitucionais da livre iniciativa, da descentralização, da regionalização e do desenvolvimento econômico-social justo e sustentável. Nesse contexto, um dos objetivos dessa política é:

- A) democratizar e propiciar o acesso ao turismo no País e nos países do Mercosul a todos os segmentos populacionais, contribuindo para a elevação do bem-estar geral.
- B) reduzir as disparidades sociais e econômicas de ordem regional, promovendo a inclusão social pelo crescimento da oferta de trabalho e melhor distribuição de renda.
- C) reduzir os fluxos turísticos, mas ampliar a permanência e o gasto médio apenas dos turistas nacionais no País, mediante a promoção e o apoio ao desenvolvimento do produto turístico brasileiro.
- D) impedir a prática de turismo sustentável nas áreas naturais, visando à conservação do meio ambiente natural.
- E) promover a fusão da identidade cultural das comunidades e populações tradicionais eventualmente afetadas pela atividade turística.

47. O Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos – Cadastur – é obrigatório para:

- A) restaurantes, cafeterias, bares e similares.
- B) centros ou locais destinados a convenções, feiras, exposições e similares.
- C) transportadoras turísticas.
- D) parques temáticos aquáticos.
- E) empreendimentos de equipamentos de entretenimento e lazer.

48. Abaixo, são apresentadas definições de projetos turísticos específicos em diferentes categorias. Assinale a alternativa que faz referência aos Projetos de melhoria e qualificação dos serviços turísticos.

- A) Referem-se àqueles destinados a planejar, estruturar, formatar e implementar novos roteiros turísticos. Esses novos roteiros deverão servir tanto ao mercado nacional como ao mercado internacional.
- B) São aqueles que têm como objetivo a melhoria das condições locais de infraestrutura para beneficiar o turismo, fazendo com que o produto turístico se torne mais atraente e adequado ao público.
- C) São os que visam à qualidade dos serviços de atendimento direto ao turista, em todas as suas formas. Lembramos que o bom atendimento ao turista é um diferencial que deve ser prezado.
- D) São essenciais para promover o crescimento do turismo nas regiões turísticas e no Brasil através do trabalho de promoção e marketing dos produtos turísticos oferecidos.
- E) Os projetos dessa categoria, embora não estejam diretamente ligados às atividades turísticas, formam a base que essas atividades necessitam. Nessa categoria se inserem o conjunto de obras, de estrutura física e serviços que proporcionam boas condições de vida para a comunidade e formam o fundamento para o desenvolvimento da atividade turística.

49. Ao se apresentar na recepção do hotel, o cliente pode ser classificado das seguintes formas:

- A) cliente com reserva, cliente com reserva VIP, cliente sem reserva, cliente sem reserva VIP.
- B) cliente com reserva, cliente tradicional com reserva, cliente habitual sem reserva, cliente sem reserva.
- C) cliente passante, cliente com família e com reserva, cliente de classe alta, cliente classe média.
- D) cliente com reserva, cliente tradicional sem reserva, cliente novo sem reserva.
- E) cliente passante, cliente com família, cliente de negócios, cliente da boa idade, cliente tradicional.

50. Conforme Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008 (Política Nacional de Turismo), os órgãos e entidades que compõem o Sistema Nacional de Turismo, conforme as respectivas áreas de competência, deverão orientar-se também, no sentido de:

- A) articular, perante os órgãos competentes, a promoção, o planejamento e a execução de obras de infraestrutura, tendo em vista o seu aproveitamento para finalidades turísticas.
- B) promover o intercâmbio apenas com entidades nacionais vinculadas direta ou indiretamente ao turismo.
- C) impedir o tombamento e a desapropriação por interesse social de bens móveis e imóveis, monumentos naturais, sítios ou paisagens cuja conservação seja de interesse público, dado seu valor cultural e de potencial turístico.
- D) propor aos órgãos ambientais competentes a criação de unidades de conservação, considerando áreas de cênica em processo de degradação.
- E) implantar sinalização de trânsito de caráter informativo, educativo e, quando necessário, restritivo, utilizando linguagem visual padronizada internacionalmente, observados os indicadores de sinalização utilizados pela Organização Mundial de Turismo.